附件

陕西省高速公路服务区服务质量评价指标及记分细则

**服务区名称： （上行或下行，划“√”） 路线编号： 服务区类别： □I类/□II类/□III类**

**基础服务得分： 扩展服务加分： 省级日常随机抽查得分： 服务质量总得分：**

**填报时间： 填报人： 是否已录入信息化系统： □是/□否**

| **编号** | **评价分项** | **评价指标** | | **记分细则** | **得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **A** | **基础服务** | **A.1 公共**  **卫生间** | (1)所有厕位正常开放，男女配比合理 | 满分3分。①无正当理由情况下，未做到所有厕位正常开放，扣3分；②女厕位与男厕位（含站位）配比小于1.5:1，扣2分。 |  |
| (2)出入口引导标识设置合理、指示清楚 | 满分2分。①未设置任何卫生间出入口引导标识，扣2分；②卫生间出入口引导标识设置位置不合理或指示不清晰，扣1分。 |  |
| (3)科学设置第三卫生间 | 满分2分。①未设置第三卫生间，扣2分；②第三卫生间与男或女卫生间为共用出入口或不是独立的封闭空间，扣1分。 |  |
| (4)便池清洁到位，上下水设施使用正常 | 满分3分。①便池存在明显水锈、污渍或积便现象，每存在一处扣1分；②存在上下水设施无法正常使用或存在滴漏、排污不畅等情况，每存在一处扣1分。 |  |
| (5)室内设施完好，各种附属设施、设备运行状态良好 | 满分2分。①卫生间地面、墙体、顶棚、门窗存在明显缺失、破损现象，每存在一处扣0.5分；②水龙头、灯具（含应急光源）、干手设备、换气设备等存在缺失或损坏现象，每存在一处扣0.5分。 |  |
| (6)环境良好、干净整洁 | 满分2分。①卫生间内空气有明显异味，扣2分；②卫生间内缺少换气设施或设施不能正常运转，扣1分；③地面有垃圾、杂物、积水、痰迹或明显污渍等，每存在一处扣0.5分；④棚面、墙面、柱面、门窗、台面、镜面有明显污渍，每存在一处扣0.5分。 |  |
| (7)垃圾纸篓内杂物清理及时 | 满分2分。①垃圾纸篓未统一套袋，扣2分；②纸篓内杂物超过容积的2/3，扣1分。 |  |
| (8)洗手液、厕纸供应充足，夏季设有灭蝇设备 | 满分1分。①洗手液、厕纸供应不足，扣1分；②夏季未设有灭蝇设备或设备无法正常使用，扣0.5分。 |  |
| (9)设有必要的临时卫生间 | 满分1分。重大节假日期间会出现排队时间超过5分钟如厕现象，但未设有临时卫生间，扣1分。 |  |
| **A.2 公共场区** | (10)标识统一，系统规范 | 满分2分。服务区标识系统未做到规范、统一，扣2分。 |  |
| (11)人车流交通组织合理 | 满分2分。各主要建筑物之间人车流交通组织明显不合理，或存在明显安全隐患，每存在一处扣1分。 |  |
| (12)停车位划区设置，实行车辆分区停放，秩序良好 | 满分3分。①停车位未实行划区设置，小型客车、大型客车、大型货车未实行分区停放，或危险化学品车、牲畜运输车等未实行专区停放，扣3分；②危险化学品车或牲畜运输车专用停车位选址明显不合理，扣2分；③重大节假日未安排专人维护停车秩序、加强停车管理，扣1分。 |  |
| (13)室外场地平整、干净整洁，排水设施完好 | 满分2分。①地面存在明显坑槽、沉降等病害，每存在一处扣1分；②地面存在垃圾、杂物等，每存在一处扣0.5分；③场地排水设施存在明显损毁、淤塞等，每存在一处扣0.5分。 |  |
| (14)交通标志和标线设置完善、规范 | 满分2分。①未在服务区入口匝道后半段合适位置按《道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志》（GB 5768.2-2022）要求设置禁止驶入标志，扣1分；②交通标志或标线存在不符合相关技术规范要求情况，每存在一处扣0.5分。 |  |
| (15)照明设施齐全、运行状态良好 | 满分2分。①重要位置缺少照明设施，扣2分；②照明设施存在损坏或运行状态异常情况，每存在一处扣0.5分。 |  |
| (16)各类悬挂物内容规范、整洁 | 满分1分。灯箱、牌匾、指示牌等各类悬挂物存在内容不规范、外观不整洁等情况，每存在一处扣0.5分。 |  |
| (17)垃圾箱外观整洁，分布合理，清理及时 | 满分2分。①垃圾箱外观不整洁或分布不合理，每存在一处扣0.5分；②垃圾箱内的垃圾超过其容积的2/3，，每存在一处扣0.5分。 |  |
| (18)室内设有简易休息设施，地面及各种服务设施干净整洁 | 满分2分。①室内未设有简易休息设施，扣2分；②地面有垃圾或存在积水现象，每存在一处扣0.5分；③地面、墙面、暖气片、垃圾桶等表面有明显污渍，或休息座椅、沙发、茶几、门窗等表面有明显灰尘，每存在一处扣0.5分。 |  |
| **A.3 人性化**  **服务** | (19)设有无障碍通道，且设计满足相关要求 | 满分3分。①未设无障碍通道，扣3分；②存在如坡道坡度、宽度、高差、扶手等设计不满足相关技术规范要求的情况，扣2分。 |  |
| (20)无障碍通道设施完好、畅通 | 满分2分。无障碍通道设施有损坏，或被空调外机等其他物品阻挡，或由于其他原因导致无法正常通行，扣2分。 |  |
| (21)无障碍通道出入口指示标志设置完善、明确 | 满分2分。①无障碍通道缺少必要的出入口指示标志，扣2分；②无障碍通道出入口指示标志不明显或被遮挡，扣1分。 |  |
| (22)无障碍停车位位置设置合理，符合就近原则 | 满分2分。无障碍停车位位置设置明显不合理，如距离无障碍通道出入口距离过远等，扣2分。 |  |
| (23)设有母婴室，且环境私密、温馨 | 满分2分。①未设有母婴室，扣2分；②母婴室环境未做到私密、温馨，扣1分。 |  |
| (24)无障碍入厕设施配置齐全、功能正常 | 满分2分。①男卫生间未配置无障碍洗手盆、无障碍小便站位和无障碍坐便位，或女卫生间未配置无障碍洗手盆和无障碍坐便位，扣2分；②男或女卫生间无障碍入厕设施未装有安全抓杆，扣2分；③男或女卫生间除无障碍坐便位之外，未配置普通坐便厕位，扣1分；④男或女卫生间的无障碍入厕设施有不同程度的损坏，每存在一处扣0.5分。 |  |
| **A.4 车辆能源补给** | (25)加油（气）枪数量配置充足，且工作状态正常 | 满分2分。①加油（气）枪数量配置不充足，无法能与路段交通流量相适应，扣2分；②存在加油（气）枪工作状态异常情况，扣1分。 |  |
| (26)明码标价，实行“同城同价” | 满分2分。①未公示油、气的标号和价格，未能做到明码标价，扣2分；②经销的油、气未实行“同城同价”，扣1分。 |  |
| (27)能提供基本充电服务 | 满分3分。①不能提供基本充电服务，扣3分；②提供充电服务的车位数量未达到小型车停车位数量规定比例的，扣2分。 |  |
| **A.5 超市**  **（便利店）** | (28)环境良好，商品陈列规范 | 满分0.5分。①光线昏暗，或有明显异味、有蚊蝇等，扣0.5分；②地面不整洁，有垃圾、杂物、积水、痰迹、污渍等，每存在一处扣0.2分；③商品陈列不够规范，每存在一处扣0.2分。 |  |
| (29)明码标价，大众化商品实行“同城同价” | 满分1分。①未做到明码标价，一货一签，扣0.5分；②瓶装水、方便面等大众化商品未实行“同城同价”，扣0.5分。 |  |
| (30)设有结算口,且满足轮椅正常使用要求 | 满分0.5分。未按要求设置结算口，或不能满足轮椅正常使用要求，扣0.5分。 |  |
| **A.6 餐饮** | (31)用餐环境良好，干净整洁，餐桌、椅等服务设施完好 | 满分1分。①光线昏暗，或有明显异味、有蚊蝇等，扣0.5分；②地面不整洁，有垃圾、杂物、积水、痰迹、污渍等，每存在一处扣0.5分；③桌椅、餐具不洁净，或存在较严重破损、残缺，每存在一处扣0.3分。 |  |
| (32)从业人员定期体检，并公示健康合格证 | 满分1分。①食品生产经营从业人员未定期体检或不能提供健康检查合格证，扣1分；②未将健康合格证在餐厅明显位置公示，扣0.5分。 |  |
| (33)餐具按规定进行消毒处理，食材实行分区储藏；食品成品留样符合规定 | 满分1.5分。①餐具未按规定进行消毒处理，扣1.5分；②后厨案板、储藏按生、熟、荤、素未实行分区管理，扣1分；③食品成品未严格实行留样管理（在冷藏条件下存放48小时以上），或未使用清洁消毒后的密闭专用容器盛放并置于专用冰箱内，扣1分。 |  |
| (34)明码标价，一货一签 | 满分1分。未做到明码标价，一货一签，扣1分。 |  |
| (35)设有无障碍就餐位和结算口，能满足轮椅正常需求 | 满分0.5分。未在餐厅内显著位置设有无障碍就餐位和结算口，或不能满足轮椅正常使用要求，扣0.5分。 |  |
| **A.7 车辆维修** | (36)基础性维修服务全覆盖 | 满分1分。不能提供零件更换、维护维修、充气补胎、更换轮胎、更换机油等基础性服务，每缺一项扣0.5分。 |  |
| (37)明码标价，常用维修配件实行“同城同价” | 满分1分。①未对维修服务工时定额及价格进行公示，或各种销售配件未做到明码标价和一货一签，扣0.5分；②常用维修配件未实行“同城同价”，扣0.5分。 |  |
| (38)车辆中修以上与车主或被授权人签订维修协议 | 满分1分。车辆中修以上服务未与车主或被授权人签订维修协议，或出现投诉纠纷，扣1分。 |  |
| **A.8 驾乘关爱** | (39)提供24小时全天候服务 | 满分2分。卫生间、充电等不能提供24小时全天候服务，扣2分。 |  |
| (40)提供24小时免费开水 | 满分2分。不能提供24小时免费开水饮用服务，扣2分。 |  |
| (41)提供多种便民服务 | 满分2分。①非夜间未设有便民服务台或服务台无人值守，扣1分；②不能为驾乘人员免费提供针线包、维修工具和医药箱等，扣1分；③不能为驾乘人员免费提供雨伞、轮椅、拐杖等借用服务，扣1分；④室内公共场区不能为驾乘人员免费提供wifi网络服务，扣1分。 |  |
| **A.9 视频监控** | (42)监控设施设备完好，且实行定期巡视检查制度 | 满分2分。①监控设施设备运行状态存在异常，或无法提供清晰完整的监控图像，扣2分；②未实行定期巡视检查制度，扣1分。 |  |
| (43)货车停车场区监控全覆盖、无盲区 | 满分2分。货车停车场区监控未做到全覆盖、无盲区，扣2分。 |  |
| **A.10 监督投诉** | (44)监督（投诉）渠道丰富，监督（投诉）问题整改及时 | 满分2分。①未设立监督公示栏，或监督公式栏上未公示服务区、管理单位和上级部门的监督（投诉）方式，扣2分；②服务区、管理单位监督（投诉）电话未做到24小时有人接听，扣2分；③未设置意见征集箱，扣1分；④通过12328交通运输服务监督热线等渠道投诉、举报、反映问题答复、整改不及时，每次扣1分。 |  |
| **A.11 安全**  **保障** | (45)加油（气）站危化品经营许可证公开悬挂 | 满分2分。①加油（气）站未取得危化品经营许可证，扣2分；②危化品经营许可证未在明显位置公开悬挂，扣1分。 |  |
| (46)加油（气）站消防安全标志、消防设施、物品配置齐全，设置符合标准 | 满分2分。①在必要位置未设有明显的禁火、防辐射标志、安全警示标志，扣2分；②消防铁揪、桶、钩及石棉毯等配置不齐全，扣2分；③未设有安全岛、护栏杆等，或不符合消防标准，扣2分。 |  |
| (47)主要安全应急预案完善，并定期组织开展应急演练 | 满分3分。①未根据服务区安全保障需要，编制较为完善的安全应急预案，扣3分；②未对安全应急预案定期组织演练，或不能提供演练过程的有效证明，扣2分。 |  |
| **B** | **扩展服务** | **B.1 住宿** | (48)设置价格公示板，明码标价 | 满分1分。在明显位置设置价格公示板，进行明码标价，加1分。 |  |
| (49)房间内环境良好，设施完好；每日清扫，实行“一客一换一消毒” | 满分1分。①房间内温度较为舒适、无异味、卫生状况良好，加0.3分；②床铺、桌椅和照明设施无损坏，加0.2分；③能做到对房间每天全面清扫一次，加0.2分；④实行“一客一换一消毒”，加0.3分。 |  |
| (50)独立卫生间，24小时热水供应 | 满分1分。房间内设有独立卫生间，且能够提供24小时热水供应服务，加1分。 |  |
| **B.2 司机之家** | (51)设有部、省验收通过的司机之家，且管理规范 | 满分1分。设有部、省验收通过的司机之家，且管理规范，加1分。 |  |
| **B.3 智慧服务** | (52)安装停车位引导系统，能提供停车区剩余停车位信息 | 满分1分。安装有停车位引导系统，且设备使用状态正常，加1分。 |  |
| (53)设有可变停车位，可根据需要实时增加货车停车位数量 | 满分1分。设有可变停车位，且可正常使用，加1分。 |  |
| (54)提供入厕信息化引导服务，特殊场所具备紧急呼叫功能 | 满分1分。①提供入厕信息化引导服务，加0.5分；②第三卫生间、哺乳室等特殊场所具备一键紧急呼叫功能，加0.5分。 |  |
| **B.4 绿色服务** | (55)积极落实环境保护和节能减排政策 | 满分0.5分。①积极配合相关部门落实公路沿线充电基础设施建设政策，且重大节假日期间能满足高峰时段新能源汽车充电需求，加0.3分；②积极推广垃圾分类、减少餐饮浪费及一次性塑料制品使用等，加0.2分。 |  |
| (56)污水处理规范，排放达标 | 满分0.5分。①污水处理设备齐全且能正常运行，加0.3分；②处理后的污水达到国家二级排放标准，加0.2分。 |  |
| **B.5 服务区+** | (57)践行服务区“一区一特色，区区有亮点”建设工作 | 满分2分。结合服务区自身条件，积极推动服务区向交旅融合、客运枢纽、物流集散、乡村振兴、生态观光、休闲购物等复合型、功能型方向发展，加2分。 |  |
| **C** | **（58）省级日常随机抽查合格** | | | 满分5分。针对上述基础服务和扩展服务中的所有评价内容，在日常随机抽查中发现有不满足要求的情况，每发现一项扣1分。 |  |